

HUBUNGAN ANTARA AMALAN TQM DENGAN KEPUASAN
KERJA GURU SEKOLAH MENENGAH DI
DAERAH TANAH MERAH

ROSMAWATI BINTI AFFENDI

Kertas Projek Sarjana yang dikemukakan kepada UUM College of Arts
and Sciences, Universiti Utara Malaysia sebagai sebahagian
daripada keperluan untuk Penganugerahan Ijazah
Sarjana Sains (Pengurusan Pendidikan)

UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
2009

Saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang tiap-tiap satunya telah saya jelaskan sumbernya.

Tarikh: 17 MEI 2009

Tandatangan:



Nama: ROSMAWATI BINTI AFFENDI

No. Matrik: 87194



Kolej Sastera dan Sains
College of Arts and Sciences
(Universiti Utara Malaysia)

PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK
(Certification of Project Paper)

Saya yang bertandatangan, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certify that)

ROSMAWATI BINTI AFFENDI (MATRIC NO : 87194)

Calon untuk Ijazah **Sarjana Sains (Pengurusan Pendidikan)**
(candidate for the degree of)

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk
(has presented his/her project paper of the following title)

HUBUNGAN ANTARA AMALAN TQM DENGAN KEPUASAN KERJA GURU

SEKOLAH MENENGAH DI DAERAH TANAH MERAH.

Seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek
(as it appears on the title page and front cover of project paper)

bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.

(that the project paper is acceptable in form and content and that a satisfactory knowledge of the field is covered by the project paper)

Nama Penyelia : **Dr. Ishak Sin**
(Name of Supervisor)

Tandatangan :
(Signature)

Tarikh : **17 Mei 2009**
(Date)

KEBENARAN MENGGUNA

Tesis sarjana ini dihasilkan bagi memenuhi sebahagian daripada keperluan pengijazahan program Sarjana Sains (Pengurusan) Universiti Utara Malaysia (UUM). Saya bersetuju membenarkan pihak perpustakaan UUM menjadikan tesis sarjana ini sebagai bahan rujukan. Saya juga bersetuju bahawa kebenaran membuat salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada tesis ini yang bertujuan akademik mesti mendapat kebenaran penyelia tesis sarjana atau Dekan (Akademik), UUM College of Arts and Sciences.

Salinan dan cetakan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada tesis ini bagi tujuan komersial adalah tidak dibenarkan tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penulis dan Universiti Utara Malaysia perlulah dinyatakan jika sebarang bentuk rujukan dibuat ke atas tesis sarjana ini.

Kebenaran untuk menyalin atau kegunaan lain, sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripadanya hendaklah dipohon melalui:

Dekan (Akademik)
UUM College of Arts and Sciences
Universiti Utara Malaysia
06010 Sintok,
Kedah Darul Aman.

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, setinggi kesyukuran ke hadrat Allah Subhanahu Wata'ala dengan limpah kurnia-Nya mengizinkan tesis ini diselesaikan bagi memenuhi syarat penganugerahan ijazah Sarjana Sains (Pengurusan).

Setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada Dr. Ishak bin Sin selaku penyelia tesis yang telah memberi bimbingan yang tak ternilai bagi menyiapkan tesis ini. Ucapan yang tak hingga juga diucapkan kepada Dekan (Akademik), UUM College of Arts and Sciences, Dr. Arsaythamby A/L Veloo; Ketua Penyelaras Sarjana dan semua pensyarah-pensyarah yang memberi tunjuk ajar secara langsung dan tidak langsung dalam menyiapkan tesis ini.

Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada pihak Jabatan Negeri Kelantan, Pejabat Pendidikan Daerah Tanah Merah, para pengetua dan semua guru yang telah memberi kerjasama sebagai responden dalam menyiapkan tesis ini.

Penghargaan yang teristimewa buat suami yang disayangi yang sentiasa membantu dan memberi sokongan penuh dalam menyiapkan tesis ini. Penghargaan yang teristimewa juga untuk anak-anak yang sentiasa memahami dan berkorban buatku dalam mengharungi pengajian ini. Tidak dilupakan penghargaan yang istimewa buat ibu, ibu mertua, bapa mertua dan ahli keluarga yang sentiasa memberi dorongan dalam kejayaan ini.

Semoga Allah s.w.t. merahmati segala usaha ini dan kepada yang membantu menjayakannya. Amin.

ABSTRAK

Kajian ini dijalankan untuk mengenalpasti hubungan amalan TQM dengan kepuasan kerja guru. Amalan TQM yang hendak difokuskan ialah fokus kepada pelanggan, komitmen pentadbir sekolah, penambahbaikan berterusan dan penglibatan guru-guru secara menyeluruh. Antara objektif kajian ialah untuk mengenalpasti: (a) perbezaan kepuasan kerja antara jantina, (b) perbezaan kepuasan kerja antara kelayakan akademik, (c) perbezaan kepuasan kerja antara jawatan yang dipegang di sekolah, (d) perbezaan kepuasan kerja antara pengalaman mengajar, (e) hubungan fokus kepada pelanggan dengan kepuasan kerja, (f) hubungan komitmen pentadbir sekolah dengan kepuasan kerja, (g) hubungan penambahbaikan berterusan dengan kepuasan kerja dan (h) hubungan penglibatan guru-guru secara menyeluruh dengan kepuasan kerja. Seramai 285 orang guru daripada 12 buah sekolah menengah telah dipilih secara rawak sebagai responden. Instrumen kajian bagi mengukur amalan TQM diambil daripada soal selidik yang dibina oleh Das, Paul dan Swierczek (2008). Walaupun soal selidik ini mengandungi sepuluh dimensi, tetapi kajian ini hanya menggunakan empat dimensi sahaja yang merupakan konstruk yang paling konsisten yang digunakan dalam menghuraikan TQM. Instrumen ini menggunakan skala Likert lima-markat. Bagi mengukur kepuasan kerja guru pula, soal selidik *Teaching Satisfaction Scale* (TSS) yang dibina oleh Chung-Lim Ho dan Wing-Tung Au (2006) telah digunakan dalam kajian ini. Ujian-t dan analisis ANOVA telah digunakan bagi menguji perbezaan, manakala ujian korelasi Pearson telah digunakan bagi melihat hubungan antara pembolehubah amalan TQM dengan kepuasan kerja guru. Hasil kajian didapati nilai min kepuasan kerja bagi guru perempuan adalah lebih tinggi daripada guru lelaki. Hasil kajian menunjukkan terdapat perbezaan kepuasan kerja antara jantina guru dan perbezaan kepuasan kerja antara jawatan yang dipegang di sekolah. Bagi kelayakan akademik dan pengalaman mengajar, hasil kajian menunjukkan tiada perbezaan kepuasan kerja guru. Akhir sekali, hasil kajian menunjukkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja guru dengan fokus kepada pelanggan, komitmen pentadbir sekolah, penambahbaikan berterusan dan penglibatan guru-guru secara menyeluruh.

THE RELATIONSHIP BETWEEN TQM PRACTICES TOWARDS JOB SATISFACTION AMONGST SECONDARY SCHOOL TEACHERS IN TANAH MERAH

ABSTRACT

The purpose of this study was to identify the relationship between TQM practices and teacher's job satisfaction. The TQM practices such as customer focus, board of school management commitment, continuous improvement and teacher involvement. The objectives of this study are to investigate (a) the differences between job satisfaction and gender, (b) the differences between job satisfaction and academic qualification, (c) the differences between job satisfaction and the position in school, (d) the differences between job satisfaction and teaching experience, (e) the relationship between customer focus and job satisfaction, (f) the relationship between board of school commitment and job satisfaction, (g) the relationship between continuous improvement and job satisfaction and (h) the relationship between teacher involvement and job satisfaction. 285 teachers from twelve secondary schools have been chosen randomly as respondent. The study instrument used to measure TQM practices were taken from the questionnaires by Das, Paul and Swierczek (2008). Eventhough these questionnaires contain ten dimensions, but there are only four used as construct which are consistently used to explain the TQM practices. This instrument used five-point Likert-type scale. To measure teacher job satisfaction, Teaching Satisfaction Scale (TSS) questionnaires by Chung-Lim Ho and Wing-Tung Au were used in this study. T-Test and One Way ANOVA were used to test the differences, whereas Pearson Correlation were used to test the relationship between TQM practices variables and job satisfaction. The findings revealed that the job satisfaction mean score for female teacher is more than male teacher. The findings shows that the differences between job satisfaction and the gender and the differences between job satisfaction and the position in school. For academic qualification and teaching experience, the findings shows that there was no differences for job satisfaction. Lastly, the findings shows that there were positive and significant relationship among job satisfaction and customer focus, board of school management commitment, continuous improvement and teacher involvement.

KANDUNGAN

KEBENARAN MENGGUNA	i
PENGHARGAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT(Terjemahan)	iv
KANDUNGAN	v
SENARAI JADUAL	viii
SENARAI RAJAH	ix
 BAB I PENGENALAN	 1
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Masalah Kajian	3
1.3 Objektif Kajian	4
1.4 Soalan Kajian	5
1.5 Hipotesis Kajian	6
1.6 Kerangka Kajian	6
1.7 Kepentingan Kajian	8
1.8 Definisi Operasional	9
1.8.1.TQM	9
1.8.2.Kepuasan Kerja	9
1.9 Andaian dan Batasan Kajian	9
1.10 Rumusan	10

BAB II TINJAUAN LITERATUR	11
2.1 Pendahuluan	11
2.2 Konsep dan Definisi TQM	11
2.3 Falsafah Kualiti oleh Guru Kualiti	14
2.3.1. Falsafah Kualiti oleh W.Edward Deming	14
2.3.2. Falsafah Kualiti oleh Joseph Juran	15
2.3.3. Falsafah Kualiti oleh Philip Crosby	16
2.4 Kesan TQM Kepada Prestasi Organisasi dan Kepada Ahli-ahli Organisasi	17
2.5 Konsep dan Definisi Kepuasan Kerja	19
2.6 Teori Kepuasan Kerja	20
2.7 Punca Kepuasan Kerja	20
2.8 Kesan Kepuasan Kerja Kepada Organisasi	22
2.9 Kajian-kajian Yang Mengaitkan Antara Amalan TQM Dengan Kepuasan Kerja	22
2.10 Rumusan	26
 BAB III KAEDAH KAJIAN	 28
3.1 Pendahuluan	28
3.2 Reka Bentuk Kajian	28
3.3 Populasi dan Sampel Kajian	29
3.4 Instrumen Kajian	29
3.5 Kajian Rintis	30
3.6 Pengumpulan Data	31

3.7	Analisis Data	32
3.8	Rumusan Kajian	32
BAB IV DAPATAN KAJIAN		33
4.1	Pendahuluan	33
4.2	Profil Responden	33
4.3	Profil Alat Ukur	37
4.4	Pengujian Hipotesis	38
4.5	Rumusan	46
BAB V PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN		48
5.1	Pendahuluan	48
5.2	Ringkasan Kajian	48
5.3	Perbincangan	51
5.4	Implikasi Kajian	57
5.5	Cadangan Kajian Akan Datang	57
5.6	Kesimpulan	58
5.7	Penutup	58
RUJUKAN		59
LAMPIRAN A:	SOAL SELIDIK KAJIAN	61
LAMPIRAN B:	SURAT KEBENARAN KEMENTERIAN PELAJARAN MALAYSIA	68
LAMPIRAN C:	SURAT KEBENARAN JABATAN PELAJARAN NEGERI KELANTAN	69
LAMPIRAN D:	OUTPUT STATISTIK KAJIAN	70

SENARAI JADUAL

Jadual	Perkara	Halaman
3.1	Nilai Cronbach Alfa Bagi Amalan TQM dan Kepuasan Kerja	31
4.1	Frekuensi dan Peratus Responden Mengikut Jantina	34
4.2	Bilangan Responden Mengikut Kelayakan Akademik	34
4.3	Bilangan dan Peratus Responden Mengikut Jawatan	35
4.4	Bilangan Responden Mengikut Pengalaman Mengajar	36
4.5	Taburan Penentuan Tahap Min	37
4.6	Min dan Sisihan Piawai Amalan TQM Dengan Kepuasan Kerja Guru Sekolah Menengah	38
4.7	Perbezaan Min Antara Jantina (Kepuasan Kerja)	39
4.8	Min dan Sisihan Piawai Kelayakan Akademik Terhadap Kepuasan Kerja	40
4.9	Jadual ANOVA Kelayakan Akademik Terhadap Kepuasan Kerja	41
4.10	Min dan Sisihan Piawai Jawatan Yang Dipegang Di Sekolah Terhadap Kepuasan Kerja	42
4.11	Jadual ANOVA Jawatan Yang Dipegang Di Sekolah Terhadap Kepuasan Kerja	42
4.12	Min dan Sisihan Piawai Pengalaman Mengajar Terhadap Kepuasan Kerja	43
4.13	Jadual ANOVA Pengalaman Mengajar Guru Terhadap Kepuasan Kerja	44
4.14	Korelasi Antara Dimensi TQM Dengan Kepuasan Kerja	46

SENARAI RAJAH

Rajah	Perkara	Halaman
1	Kerangka Kajian	7

BAB I

Pengenalan

1.1 Pendahuluan

Seong dan Bakar (1998) menyatakan peranan guru pada hakikatnya jauh lebih daripada 40 minit jika seseorang guru itu berhasrat menjadi seorang guru yang berkesan. Keadaan ini berlaku kerana untuk melaksanakan sesuatu pengajaran yang berkesan, seseorang guru seharusnya menumpukan peranannya sebagai perancang, inisiator dan fasilitator. Peringkat merancang merupakan peringkat yang paling banyak menggunakan masa lebih lebih lagi apabila seseorang guru itu merancang dengan penuh teliti. Walaupun begitu guru seharusnya merancang dengan teliti supaya tidak berlaku pembaziran masa. Pembaziran masa boleh berlaku apabila sesuatu kerja itu terpaksa dilakukan berulang kali akibat kegagalan merancang dengan betul. Peranan ini dilakukan untuk memastikan proses pengajaran dan pembelajaran berjalan dengan licin dan sekali gus menjadikan sesi pengajaran dan pembelajaran itu berkesan.

Selain merancang, kualiti seseorang guru dilihat semasa pengajaran di bilik darjah. Kesungguhan dan dedikasi yang dipamerkan oleh guru-guru semasa sesi pengajaran dan pembelajaran memberi peluang kepada para pelajar untuk mencapai perkembangan yang

The contents of
the thesis is for
internal user
only

RUJUKAN

- Brock, E. Stephen, Navarro, L. & Teran, E. (2007). The Translation of Psycho- Educational Materials for Use During Crisis Interventions. California State University, Sacramento. <http://www.csus.edu/indiv/b/brocks/>.Dicapai pada 28 Januari 2009.
- Chen, S. H., Yang, C.C., Shiau, J.Y. & Wang, H.H. (2006). The development of an employee satisfaction model for higher education. *The TQM Magazine*. 18(5), ms. 484-500.
- Crosby, P.B. (1979). *Quality is free: The Art of Making Quality*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Crossman, A. & Zaki, B.A. (2003). Job satisfaction and employee performance of Lebanese banking staff. *Journal of Managerial Psychology*. 18(4), ms. 368-376.
- De Nobile, J.J.D. & McCormick, J. (2008). Job satisfaction of Catholic primary school staff: A study of biographical differences. *International Journal of Educational Management*. 22(2), ms.135-150.
- Glisson, C. & Durick, M. (1998). Predictors of job satisfaction and organizational commitment in human service organization. *Administrative Science Quartely*, 33, ms. 61-81.
- Griffith, J. (2004). Relation of principal transformational leadership to school staff job satisfaction, staff turnover, and school performance. *Journal of Educational Administration*. 42(3), ms. 333-356.
- Karia, N., & Asaari, M. H. A. H. (2006). The effects of total quality management practices on employees' work-related attitudes. *The TQM Magazine*, 18(1), 30-43.
- Kementerian Pendidikan Malaysia (1993). *Buku Panduan Pengurusan Profesional Sekolah Menengah*. Bil 2/1993. Jemaah Nazir Sekolah Persekutuan.Kuala Lumpur: Malindo Printers Sdn.Bhd.
- Kerlinger, F.N. (1986). *Foundations of behavioral research* (3rd ed.). New York:Holt, Rinehart and Winston.
- Koh, H.C. & Boo, E.H.Y. (2004). Organisational ethics and employee satisfaction and commitment. *Management Decision*. 42(5), ms. 677-693.

- Lakhe, R. R. & Mohanty, R. P. (1994). Total Quality Management: Concepts, Evolution and Acceptability in Developing Economies. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 11(9), 9-33.
- Lembaga Penyelidikan Undang-Undang, International Law Book Services, 2005: 339.
- Mahmud, Z. et al., (1998). Perkembangan kerjaya dalam sistem pendidikan di Malaysia. *Jurnal Pengurusan dan Kepemimpinan Pendidikan*. 8(2), ms. 51-65.
- Mau, W.C.J., Ellsworth, R. & Hawley, D. (2008). Job satisfaction and career persistence of beginning teachers. *International Journal of Educational Management*. 22(1), ms. 48-61.
- Ooi, K.B., Arumugam, V., & Fong, T.C. (2008). TQM practices and quality. *The TQM Magazine*. 20(6), ms. 636-650.
- Ooi, K.B., Arumugam, V., Teh, P.L. & Chong, A.Y.L. (2008). TQM practices and its association with production workers. *Industrial Management & Data Systems*. 108(7), ms. 909-927.
- Ooi, K.B., Bakar, N.A., Arumugam, V., Vellapan, L. & Loke, A.K.Y. (2007). Does TQM influence employees' job satisfaction?. *International Journal of Quality & Reliability Management*. 24(1), ms. 62-77.
- Oshagbemi, T. (1999). Academics and their managers: a comparative study in job satisfaction. *Personnel Review*. 28(1/2), ms. 108-123.
- Park, S. & Henkin, A.B. (2005). Teacher team commitment, teamwork and trust: exploring associations. *Journal of Educational Administration*. 43(5), ms. 462-479.
- Prajogo, D.I. & Sohal, A. S. (2003). The relationship between TQM practices, quality performance, and innovation performance. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 20(8), 901-908.
- Seong, T.T., & Bakar, S. A. (1998). Pengajaran dan pembelajaran yang berkesan. *Jurnal Pengurusan dan Kepemimpinan Pendidikan*. 8(1), ms. 83-87.
- Smith, P.C., Kendall, L. & Hulin, C.L. (1969). The measurement of satisfaction in work and retirement. Chicago: Rand-McNally.
- Sirvanci, M. B. (2004). Critical issues for TQM implementation in higher education. *The TQM Magazine*. 16(6), ms. 382-386.